



Association canadienne des courtiers de fonds mutuels
Mutual Fund Dealers Association of Canada
121 King Street West, bureau 1000, Toronto (Ontario) M5H 3T9
TÉL. : 416 361-6332 TÉLÉC. : 416 943-1218 SITE WEB : www.mfda.ca

Personne-ressource : Sheila Wong
Directrice, Étude de cas
Téléphone : (416) 943-7443
Courriel : swong@mfda.ca

RM-0059
Le 20 décembre 2006

AVIS DE RÉGLEMENTATION AUX MEMBRES

OBLIGATIONS RELATIVES AU TRAITEMENT DES PLAINTES

Historique

Le personnel de l'ACFM a reçu des demandes visant à clarifier les exigences de la Règle 2.11 de l'ACFM qui stipulent que les membres doivent élaborer et mettre en application des politiques et des procédures écrites en matière de plaintes des clients pour s'assurer que celles-ci sont traitées rapidement et équitablement.¹

De plus, le personnel envisage de modifier le Principe directeur n° 3 de l'ACFM, *Traitement des plaintes des clients* pour traiter les questions relatives au droit des clients de se prévaloir du processus de traitement des plaintes du membre et aux communications concernant la plainte. Entre-temps, le personnel émet le présent avis pour donner quelques conseils aux membres.

Traitement équitable des plaintes des clients

Pour atteindre l'objectif visant à traiter les plaintes de façon équitable, la procédure de traitement des plaintes des membres doit inclure des normes qui permettent d'enquêter sur les faits et d'analyser les éléments se rapportant à la plainte. La politique du membre ne doit pas rejeter une plainte suivant des critères prédéterminés, mais plutôt utiliser une méthode impartiale à l'égard de la collecte des faits qui tienne compte objectivement des intérêts du client, du conseiller et du membre, et le fondement de l'analyse du membre doit être raisonnable.

Par exemple, une plainte portant sur le caractère adéquat d'une opération doit être examinée suivant les mêmes principes que ceux qu'un membre agissant raisonnablement applique lorsqu'il vérifie le caractère adéquat d'une opération, notamment la reconnaissance du niveau de tolérance au risque déclaré du client. Il ne serait pas avisé pour un membre d'évaluer le caractère adéquat

¹ Voir « Suivi de l'assemblée des investisseurs : compte-rendu de nos progrès » du 25 juillet 2006 de la CVMO, de l'ACCOVAM, de l'ACFM et de l'OBSI. Une des questions abordées au cours de l'assemblée des investisseurs tenue en mai 2005 a été le manque de clarté et d'ouverture des processus de traitement des plaintes. C'est pourquoi l'ACFM fournit aux membres des directives pour les aider à envoyer des communications claires et cohérentes aux investisseurs au sujet de leurs plaintes, ainsi qu'à l'égard de leur processus de traitement des plaintes et du processus visant à accorder une priorité plus élevée à la résolution des différends en cours.

d'une opération selon un niveau de risque qu'il a présumé et qui est différent de celui indiqué par le client.

Les plaintes qui sont particulièrement graves doivent être transmises à un haut dirigeant du membre pour s'assurer qu'elles sont dûment examinées et que la possibilité de questions systémiques a été évaluée par des personnes compétentes.

Traitement rapide des plaintes des clients

Le personnel de l'ACFM s'attend à ce que les membres effectuent leur enquête et leur analyse et fournissent une lettre de réponse substantielle aux clients dans les meilleurs délais. Il n'est pas nécessaire que le client accepte la réponse substantielle du membre. Toutefois, dans de telles circonstances, on s'attend à ce que le membre continue de traiter de façon proactive les préoccupations du client dans les meilleurs délais jusqu'à ce qu'il n'ait plus de mesure à prendre.

Le refus d'une plainte accompagné de motifs, une offre équitable en règlement de la plainte ou une entente selon laquelle on a recours à la médiation sont des exemples de réponse substantielle appropriée. Le personnel de l'ACFM n'exige pas que le client accepte l'offre du membre pour que celle-ci soit considérée équitable.

De plus, le personnel reconnaît que si le client ne collabore pas pendant le processus de résolution de la plainte ou si l'affaire nécessite une recherche approfondie des faits ou une analyse juridique complexe, les délais de réponse peuvent être prolongés.

Droit d'accès des clients

Les membres doivent rendre leur procédure de traitement des plaintes facilement accessible de manière à ce que les clients sachent comment déposer une plainte et à qui l'adresser. Les membres devraient envisager d'afficher sur leur site Web des renseignements sur leur procédure de traitement des plaintes. Quoi qu'il en soit, la procédure doit être claire et facilement comprise par les clients. À titre de pratique exemplaire, les membres devraient donner aux clients le nom d'une personne-ressource responsable des plaintes, qui peut être une personne désignée, ou encore indiquer une adresse ou un numéro de téléphone général qui est consulté régulièrement. Les membres pourraient demander aux clients d'adresser leurs plaintes à leur personne autorisée ou leur directeur de succursale; toutefois, le nom d'une personne-ressource du siège social devrait aussi être mentionné.

Conformément à l'article 24.A.5 du Statut n° 1 de l'ACFM, nous désirons rappeler aux membres qu'ils sont également tenus de fournir aux nouveaux clients et aux clients qui leur présentent une plainte écrite un document d'information selon le modèle qui a été approuvé par le personnel de l'ACFM et qui décrit l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (l'« Ombudsman »). Le document d'information prescrit est joint à l'Avis de réglementation aux membres RM-0020, *Renseignements sur les plaintes des clients*.

Lettre de réponse initiale

Aux termes du Principe directeur n° 3 de l'ACFM, les membres doivent accuser réception de

toutes les plaintes des clients par écrit et ce, dans les meilleurs délais. À titre de pratique exemplaire, une lettre de réponse initiale contenant les renseignements suivants devrait être envoyée au client :

- un accusé de réception écrit de la plainte;
- le nom et le poste de la personne chez le membre qui s'occupe de la plainte ainsi que ses coordonnées complètes;
- une note selon laquelle le client devrait communiquer avec la personne chargée des plaintes chez le membre pour connaître le statut de sa plainte;
- une description du processus interne de traitement des plaintes du membre, y compris les délais habituels de réponse à une plainte;
- une demande de renseignements raisonnables supplémentaires à fournir en vue de régler la plainte;
- la mention du formulaire intitulé « Renseignements sur les plaintes des clients » précité, dont un exemplaire devrait être joint à la lettre.

Lettre de réponse substantielle

À titre de pratique exemplaire, la lettre de réponse substantielle qu'un membre doit fournir au client doit être accompagnée de sa procédure de traitement des plaintes et devrait inclure les renseignements suivants :

- un sommaire de la plainte;
- la décision de fond du membre quant à la plainte, notamment les motifs à l'appui de sa décision;
- un rappel au client selon lequel il peut (i) présenter sa plainte à l'Ombudsman, qui examine les plaintes qui lui sont soumises dans les six mois suivant l'envoi d'une lettre de réponse substantielle; ou (ii) présenter une plainte à l'ACFM. Le membre peut également, s'il le souhaite, joindre une copie du formulaire « Renseignements sur les plaintes des clients » à la lettre de réponse substantielle.